

**SECRETARIA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**
**FORMULARIO SNT-ISP-CS-1 – REPORTE DE SERVICIO**
**NORMA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET**

<b>PERMISIONARIO:</b>	
<b>AÑO:</b>	

**REPORTE DE USUARIOS  
POR TIPO DE CONEXIÓN Y MEDIO DE ACCESO**

TRIMESTRE	MES	Conexiones Conmutadas		Conexiones no conmutadas *			
				No. Usuarios canal no compartido		No. Usuarios canal compartido	
		No. Usuarios que acceden por prepago	No. Usuarios que acceden por medios no prepago	Alámbricos	Inalámbricos	Alámbricos	Inalámbricos
Primero	Enero						
	Febrero						
	Marzo						
Segundo	Abril						
	Mayo						
	Junio						
Tercero	Julio						
	Agosto						
	Septiembre						
Cuarto	Octubre						
	Noviembre						
	Diciembre						

\* Información requerida únicamente para fines estadísticos

<b>REPORTE DE USUARIOS POR ANCHO DE BANDA</b>			
<b>TRIMESTRE</b>	<b>MES</b>	<b>Número de Usuarios por ancho de banda efectivo</b> (Teniendo como base el concepto de Banda Ancha especificado en la Norma de calidad del Servicio de Valor Agregado de Internet)	
		<b>Tipo de usuarios</b>	<b>Número de usuarios</b>
<b>Primero</b>	<b>Enero</b>	Banda ancha	
		Otras velocidades	
	<b>Febrero</b>	Banda ancha	
		Otras velocidades	
	<b>Marzo</b>	Banda ancha	
		Otras velocidades	
<b>Segundo</b>	<b>Abril</b>	Banda ancha	
		Otras velocidades	
	<b>Mayo</b>	Banda ancha	
		Otras velocidades	
	<b>Junio</b>	Banda ancha	
		Otras velocidades	
<b>Tercero</b>	<b>Julio</b>	Banda ancha	
		Otras velocidades	
	<b>Agosto</b>	Banda ancha	
		Otras velocidades	
	<b>Septiembre</b>	Banda ancha	
		Otras velocidades	
<b>Cuarto</b>	<b>Octubre</b>	Banda ancha	
		Otras velocidades	
	<b>Noviembre</b>	Banda ancha	
		Otras velocidades	
	<b>Diciembre</b>	Banda ancha	
		Otras velocidades	

**REPORTE DE QUEJAS RECIBIDAS,  
ATENDIDAS Y SOLUCIONADAS**

			RESPECTO DE LA ATRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS		RESPECTO DE LAS QUEJAS DE CARÁCTER TÉCNICO		RESPECTO DE LAS QUEJAS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO Y DE FACTURACIÓN	
TRIMESTRE	MES	No. total de quejas recibidas	No. de quejas atribuible al Permisionario	No. de quejas atribuible a terceros	No. de quejas de carácter técnico	Porcentaje (%) quejas de carácter técnico atendidas y solucionadas	No. de quejas	Porcentaje (%) quejas de carácter administrativo y de facturación atendidas y solucionadas
Primero	Enero							
	Febrero							
	Marzo							
Segundo	Abril							
	Mayo							
	Junio							
Tercero	Julio							
	Agosto							
	Septiembre							
Cuarto	Octubre							
	Noviembre							
	Diciembre							

Se entenderá por quejas de carácter técnico, las relacionadas con: suspensión del servicio no atribuible a problemas de gestión de cobro o pago; problemas de congestión; ancho de banda efectivo inferior al especificado.

**REPORTE DE TIEMPO DE CONGESTIÓN (Tc)**

TRIMESTRE	MES	TOTAL MES (HORAS)								TOTAL MES (HORAS)
		Evento 1*		Evento 2*		Evento 3*		Evento 4*		
		Fecha	Tiempo de congestión	Fecha	Tiempo de congestión	Fecha	Tiempo de congestión	Fecha	Tiempo de congestión	
Primero	Enero									
	Febrero									
	Marzo									
Segundo	Abril									
	Mayo									
	Junio									
Tercero	Julio									
	Agosto									
	Septiembre									
Cuarto	Octubre									
	Noviembre									
	Diciembre									

\* En caso de requerir campos adicionales para el número de eventos, mantener el mismo formato.